

fed ergon

POUR UNE BONNE COLLABORATION

Les titres-services : MODE D'EMPLOI

Conseil 1 1 titre-service = 1 heure prestée

Conseil 2 Lisez bien la convention

Conseil 3 Mettez-vous bien d'accord avec votre entreprise titres-services

Conseil 4 N'utilisez les titres-services que pour des tâches autorisées

Conseil 5 Commandez à temps de nouveaux titres-services

Conseil 6 Avertissez à temps lorsque votre aide-ménagère ne doit pas venir

Conseil 7 Veillez à la sécurité de votre aide-ménagère

Conseil 8 Permettez à votre aide-ménagère de se former

Conseil 9 La discrimination, ça ne marche pas

Conseil 10 Parlez avec votre entreprise titres-services

Conseil 1

1 titre-service = 1 heure prestée

Vous ne pouvez payer votre aide-ménagère qu'avec des titres-services. Vous lui remettez un titre-service par heure prestée. Les frais, tels que les frais de déplacement, ne peuvent pas être payés au moyen d'un titre-service. Votre entreprise titres-services agréée ne peut donc jamais vous réclamer un nombre de chèques supérieur au nombre d'heures qui ont été prestées.

Conseil 2

Lisez bien la convention

La plupart des entreprises vous demandent de signer une convention. Celle-ci détermine non seulement les modalités pratiques des prestations, mais aussi vos droits et vos obligations. Citons notamment la durée de la convention, les conditions en matière de préavis, le délai pour introduire une plainte, les frais supplémentaires, ... Lisez donc bien la convention avant de la signer. Ainsi, vous éviterez toute mauvaise surprise.

Conseil 3

Mettez-vous bien d'accord avec votre entreprise titres-services

Les modalités pratiques, telles que la fréquence des prestations, les jours, etc. sont à fixer en concertation avec votre entreprise. Tenez compte du fait que la durée minimale des prestations est de 3 heures. Pour une bonne collaboration, le mieux est d'indiquer clairement dès le début quelles sont vos attentes. Ainsi, votre entreprise titres-services pourra vous proposer la personne qui répond le mieux à vos besoins.

Conseil 4

N'utilisez les titres-services que pour des tâches autorisées

Vous ne pouvez utiliser les titres-services qu'à des fins privées, et non à des fins professionnelles. Vous ne pouvez donc pas demander à votre aide-ménagère de nettoyer une chambre ou un studio en location, un cabinet de consultation, une salle d'attente,.... Votre aide-ménagère ne peut travailler que dans les pièces que vous habitez. Par conséquent, le nettoyage d'espaces communs comme une cage d'escalier ou un ascenseur dans un immeuble à appartements n'est pas autorisé.

Les activités autorisées :

- **A votre domicile :** nettoyage, lavage des vitres, lessive et repassage, raccommodage du linge à repasser, préparation des repas.
- **En dehors du domicile :** faire les courses pour vos besoins quotidiens, aide au transport de particuliers répondant à certaines conditions.

D'autre part, votre aide-ménagère ne peut avoir avec vous un lien familial de sang ou par alliance jusqu'au deuxième degré inclus. Elle ne peut pas être membre de votre famille ni demeurer à votre adresse. Si cela devait être le cas, vous devez en avertir votre entreprise titres-services.

Conseil 5

Commandez à temps de nouveaux titres-services

Veillez à toujours avoir suffisamment de titres-services en réserve. Vous éviterez ainsi des complications inutiles. Vous pouvez toujours aussi passer aux titres-services électroniques. Ceux-ci sont disponibles dès le jour de réception de votre paiement.



Conseil 6

Avertissez à temps lorsque votre aide-ménagère ne doit pas venir

Il peut arriver que vous n'ayez pas besoin des services de votre aide-ménagère pendant une courte période. Dans ce cas, signalez-le à temps à votre entreprise titres-services. Ceci est important car votre aide-ménagère a un contrat de travail. Si elle ne vient pas travailler chez vous, elle sera envoyée temporairement chez quelqu'un d'autre. Reportez-vous à la convention que vous avez conclue avec l'entreprise titres-services ; vous y trouverez des précisions sur ce que vous devez faire dans ce cas.

Lorsque votre aide-ménagère ne peut pas venir travailler en raison de circonstances imprévues, votre entreprise titres-services vous avertit le plus rapidement possible. Vous pourrez voir ensemble si vous souhaitez un(e) remplaçant(e).

Conseil 7

Veillez à la sécurité de votre aide-ménagère

En tant que salariée liée par un contrat de travail, votre aide-ménagère est assurée contre les accidents du travail. Mais, vous avez l'obligation de prévenir les risques, en bon père de famille. Comment réaliser cette prévention ?

- Signalez à votre aide-ménagère, directement ou par l'intermédiaire de votre entreprise, les risques auxquels elle peut éventuellement être confrontée chez vous : escalier raide, prise mal fixée, animaux domestiques, ... Indiquez-lui clairement ou se trouve la trousse de secours.
- Veillez à ce que le matériel soit en bon état et les produits sans danger : pas de produits toxiques ou de produits sans étiquette, pas d'escabeau instable, ...
- Ne demandez pas à votre aide-ménagère d'effectuer des tâches nocives pour sa santé, inadaptées ou dangereuses, comme nettoyer dehors par mauvais temps, soulever des objets lourds, ...

La santé et la sécurité au travail, c'est un droit. Et tout le monde a à y gagner.

Conseil 8

Permettez à votre aide-ménagère de se former

En tant que client, vous êtes en droit d'attendre un service impeccable. Mais pour pouvoir fournir des services de qualité, il est important que votre entreprise titres-services puisse investir dans la formation de votre aide-ménagère. C'est pourquoi il se peut que celle-ci doive parfois s'absenter pour suivre l'une ou l'autre formation. Dans ce cas, votre entreprise titres-services vous avertit bien entendu à temps. Ainsi, vous pouvez rechercher ensemble une solution pour limiter les inconvénients de cette absence temporaire.

Conseil 9

La discrimination, ça ne marche pas

Une bonne aide-ménagère est une personne qui a les compétences nécessaires pour mener à bien toutes les tâches que vous lui confiez. Votre entreprise titres-services ne donne donc pas suite à des demandes faisant intervenir des critères non pertinents comme la couleur de la peau, l'âge, le sexe, la race, la religion, l'origine ethnique ou la nationalité.

Conseil 10

Parlez avec votre entreprise titres-services

Vous avez conclu une convention avec votre entreprise titres-services, et pas directement avec votre aide-ménagère. Si vous avez des questions ou des remarques, prenez donc toujours contact avec votre entreprise. Vous adresser uniquement à votre aide-ménagère ne suffit pas.



Vous avez besoin d'une aide-ménagère. Comment choisir LA BONNE ENTREPRISE ?

Federgon : votre garantie de qualité

Federgon est la fédération des prestataires de services RH et représente entre autres les entreprises titres-services. Chaque entreprise titres-services affiliée à Federgon souscrit à notre code de déontologie. Ce code définit les principaux engagements de l'entreprise vis-à-vis de ses travailleurs titres-services.

Quand vous faites appel à une entreprise titres-services membre de Federgon, vous avez donc l'assurance de bénéficier d'un service de qualité.

Fiez-vous à notre liste des membres

Vous trouverez la liste complète de toutes les entreprises titres-services affiliées à Federgon sur **www.federgon.be/fr/federation/membres** à la rubrique 'Services aux Particuliers'.

Le code de déontologie auxquelles les entreprises titres-services membres de Federgon ont souscrit peut être consulté sur **www.federgon.be/fr/secteurs** à la rubrique 'Services aux Particuliers'.

